



**Autoridad de Protección al Consumidor
y Defensa de la Competencia**

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2013 (Noviembre)



Diciembre, 2013

**Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas
NACIONAL**

Período: Enero - Noviembre 2013

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	859	1,740	2,599
ASISTENCIAS	9,380	25,293	34,673
QUEJAS (Ley 45)	996	2,737	3,733
TOTALES	11,235	29,770	41,005

Fuente: ACODECO



**Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas
NACIONAL**

Período: Enero - Noviembre 2013

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	859	1,740	2,599
ASISTENCIAS	9,380	25,293	34,673
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24)	996	3,269	4,265
TOTALES	11,235	30,302	41,537

Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL

Enero - Noviembre 2013

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	13	34	13	82	15	23	15	131	43	83	40	492
TELEFÓNICA (3)	11	59	7	65	0	49	20	621	16	38	22	908
CALL CENTER 130	0	6	20	18	0	9	1	159	11	3	9	236
FACEBOOK	0	2	1	13	0	1	0	103	0	3	1	124
TWITTER	0	0	0	4	0	0	1	191	0	1	2	199
WEB	0	0	0	2	0	0	0	151	0	3	4	160
CAC-311 (1)	0	7	0	16	0	0	0	169	0	1	12	205
CUIDA TU BOLSILLO	0	1	0	3	0	1	0	71	0	0	1	77
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	3	0	0	5	122	11	22	4	167
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	21	0	5	0	26
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	2	2	1	0	0	0	5
Total	24	109	41	206	15	85	44	1,740	81	159	95	2,599

(1): Los datos para CAC-311 y módulos; se registran a partir del año 2011.

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE ASISTENCIAS A NIVEL NACIONAL

Enero - Noviembre 2013

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	265	254	507	1,902	2	547	58	10,525	1,041	873	381	16,355
TELEFÓNICA (3)	29	50	92	117	0	104	35	8,249	389	48	70	9,183
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	1,036	0	0	0	1,036
CALL CENTER 130	0	0	3	0	0	0	0	3,142	0	0	0	3,145
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	925	0	0	0	925
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0	1,416	0	0	0	1,416
WEB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAC-311 (1)	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACODECO EN TU COMUNIDAD	247	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,249	1,496
MÓDULOS (2)	891	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	895
JUMBO FERIA	211	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	220
Total	1643	306	602	2019	2	651	93	25,293	1439	925	1700	34,673

Nota: Los datos que se reflejan en las asistencias telefónicas incluyen las llamadas a la línea 130 y a la central telefónica. No todas las asistencias son denuncias.

(1): Los datos para CAC-311 y módulos; se registran a partir del año 2011.

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

**Consolidado de las Denuncias Recibidas en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia
PANAMÁ**

Período: Enero - Noviembre 2013

Ley 6ta. JUBILADOS

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	185	59.9
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	35	11.3
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	20	6.5
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	18	5.8
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	16	5.2
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	12	3.9
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	7	2.3
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	4	1.3
NO DAN DESC DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIO. MED	4	1.3
NO OTORGAN DESCUENTO JUBILADOS 20% SERVICIOS TECNICOS Y PROF	3	1.0
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	2	0.6
DESCUENTOS POR SERVICIOS PROFESIONALES	1	0.3
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 20% PROTESIS Y APAR AYU	1	0.3
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 50% IMP. AEROPUERTOS	1	0.3
TOTALES	309	100.0

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	186	13.1
PRODUCTOS VENCIDOS	183	12.9
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	162	11.4
ESCÁNER	117	8.2
NO CUMPLEN	111	7.8
FALTA DE INFORMACIÓN	76	5.3
BALANZAS	67	4.7
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	67	4.7
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	66	4.6
COMBUSTIBLE	49	3.4
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	44	3.1
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	43	3.0
PESO NETO	37	2.6
FALTA DE INFORMACION PROPINA	37	2.6
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	25	1.8
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	21	1.5
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	21	1.5
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	18	1.3
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	17	1.2
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	17	1.2
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	15	1.1
DISCRIMINACIÓN	7	0.5
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	7	0.5
GAS LICUADO PRECIO TOPE	5	0.4
INFORMACION NO VERAZ	5	0.4
PROMOCIONES	4	0.3
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	4	0.3
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	3	0.2
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	3	0.2
INCUMPLIMETNO DE INFORMACION COMERCIAL PESO DEL PAN 001-18 DE F	2	0.1
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	2	0.1
VENTA ATADA	2	0.1
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	1	0.1
TOTALES	1,424	100.0

Ley 81 Tarjetas de Crédito

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO	7	100.0
TOTALES	7	100.0

FUENTE:ACODECO

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Consolidado de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas

NACIONAL

Periodo: 2006 al 2013

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
May-Dic 06	2,085	
Ene-Dic 07	2,597	
Ene-Dic 08	2,318	
Ene-Dic 09	2,745	
Ene-Dic 10	3,692	
Ene-Dic 11	4,122	55,522,218.59
Ene-Dic12	4,488	42,331,873.64
Ene-Nov-13	3,733	28,744,912.50

Nota: Del año 2006 a 2010 no se reporta cuantía, ya que sólo se contaba con cantidad de quejas.

Consolidado de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio

NACIONAL

Periodo: 2006 al 2013

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,983	24,381,434.32
Ene-Dic 10	2,677	25,543,526.61
Ene-Dic 11	2,738	20,299,965.08
Ene-Dic 12	3,064	19,762,111.29
Ene-Nov-13	2,796	14,894,191.12

NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

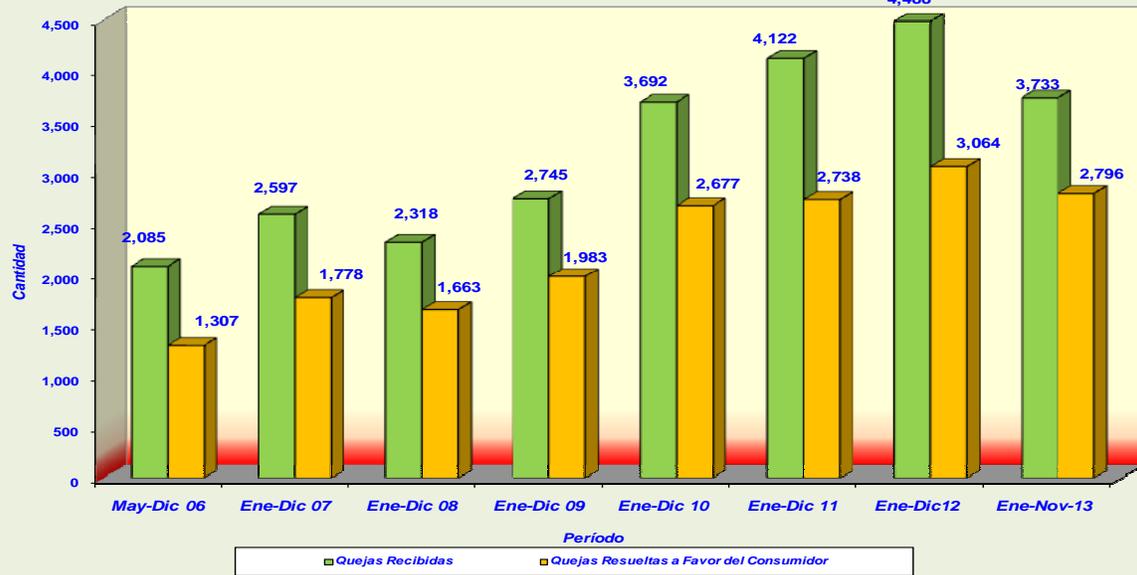
Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2013 (Nacional)	18,006	142,912,856.40
---	---------------	-----------------------

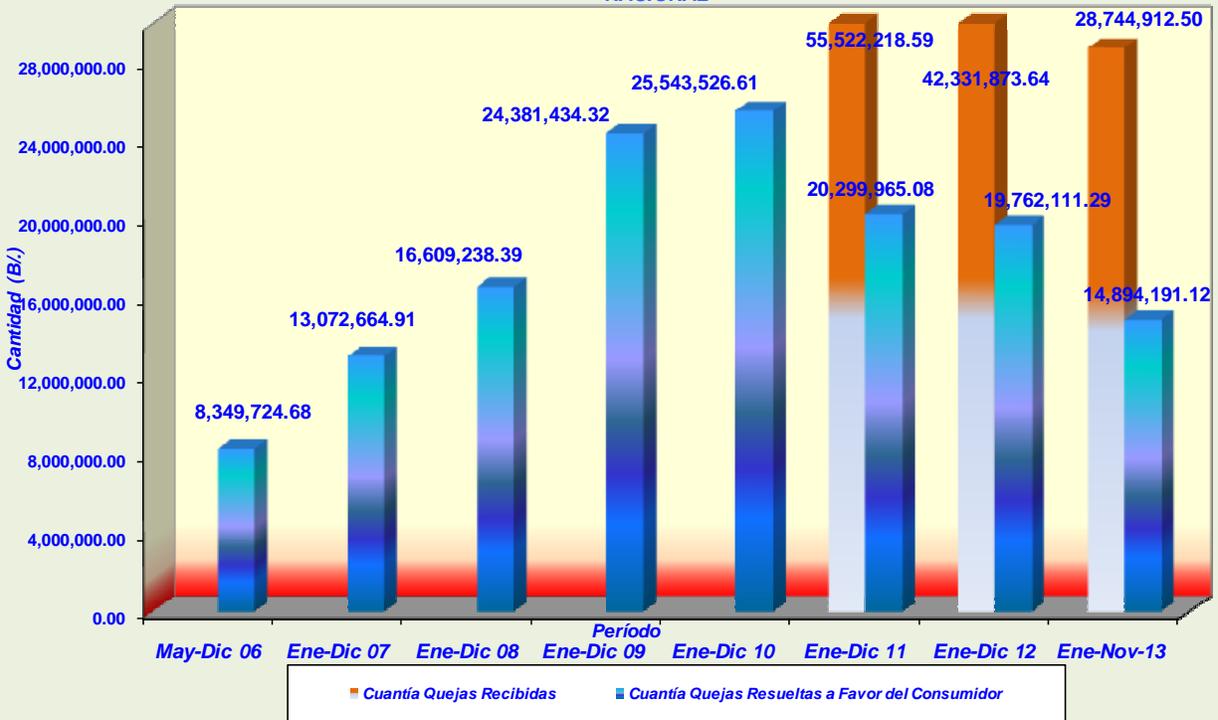
NOTA: Cuadro elaborado el 06-12-13. Estos datos se mantienen hasta 31 de diciembre 2013, después de esta fecha los datos se actualizan.

FUENTE: ACODECO

Quejas Recibidas en los Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas y Resueltas a Favor del Consumidor en los Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio NACIONAL



Cuantía de Quejas Recibidas en los Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas y Resueltas a Favor del Consumidor en los Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio NACIONAL



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Consolidado de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas

PROVINCIA DE PANAMÁ

Periodo: 2006 al 2013

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía de Quejas Recibidas</i>
May-Dic 06	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,066	42,346,791.46
Ene-Dic-10	2,806	54,675,438.06
Ene-Dic-11	3,011	54,051,506.90
Ene-Dic-12 (R)	3,247	41,126,028.60
Ene-Nov-13	2,737	26,489,018.45

(R): Datos revisados.

Consolidado de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio

PROVINCIA DE PANAMÁ

Periodo: 2006 al 2013

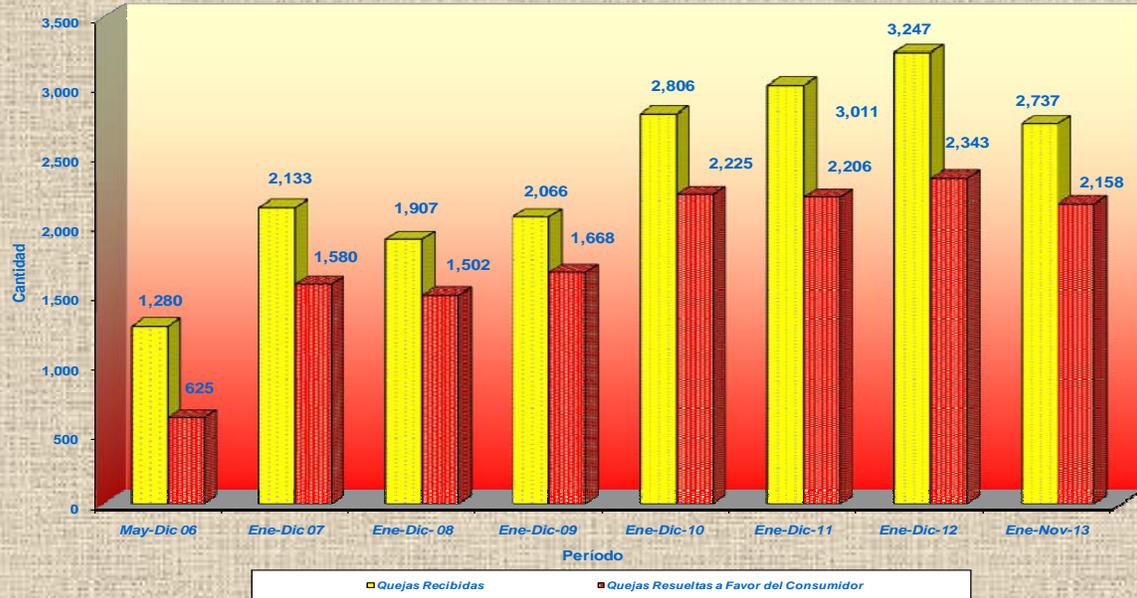
<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Nov-13	2,158	13,647,722.36

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2013	14,307	135,223,225.29
--	---------------	-----------------------

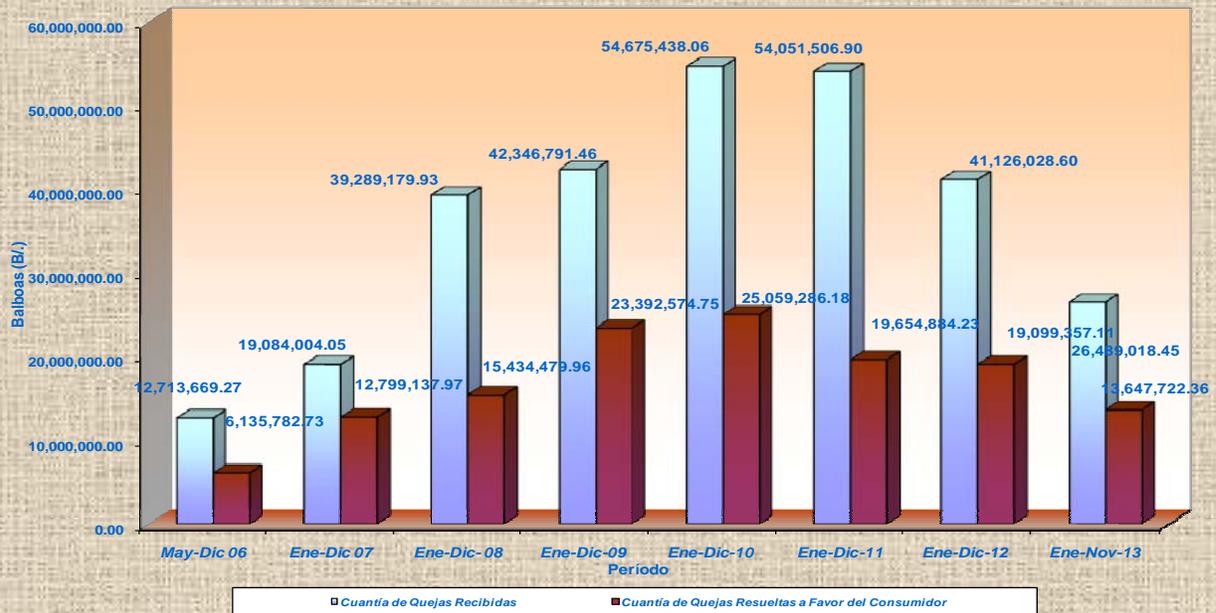
NOTA: Cuadro elaborado el 06-12-13. Estos datos son hasta 31 diciembre 2013; después de esta fecha los datos son actualizados.

FUENTE: ACODECO

Quejas Recibidas en los Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas y Resueltas a Favor del Consumidor en los Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio Provincia de Panamá



Cuántía de Quejas Recibidas en los Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas y Resueltas a Favor del Consumidor en los Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio Provincia de Panamá



NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN TIPOS DE LEYES EN LOS DEPARTAMENTOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2013

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	2,737	2,737		
REGIONAL	Expedientes	996	996
TOTAL NACIONAL		3,733	3,733	0	0
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>		<i>15</i>			
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>		<i>85</i>			
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>		<i>339</i>			

VARIACIÓN PORCENTUAL DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN TIPOS DE LEYES EN LOS DEPARTAMENTOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	100%	100.00%	0.00%	0.00%
REGIONAL	Expedientes	100%	100.00%

FUENTE: ACODECO

NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN TIPOS DE LEYES EN LOS DEPARTAMENTOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PANAMÁ

PANAMÁ

Período: Enero - Noviembre 2013

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	790	790
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	1,947	1,947
INVESTIGACIÓN	Expedientes	532	...	203	329
TOTAL		3,269	2,737	203	329
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>		<i>14</i>			
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>		<i>74</i>			
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>		<i>297</i>			

****NOTA:** Incluyen algunas quejas de las diferentes regionales que se resuelven en la Oficina Central.

VARIACIÓN PORCENTUAL DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN TIPOS DE LEYES EN LOS DEPARTAMENTOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	100%	100.00%
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	100%	100.00%
INVESTIGACIÓN	Expedientes	100%	...	38.16%	61.84%

FUENTE: ACODECO

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas a Nivel de Regionales

Periodo: 2010 al 2013

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10	888	3,611,104.73
Ene-Dic 11	1,122	1,550,806.58
Ene-Dic 12	1,329	1,376,147.37
Ene-Nov 13	996	2,255,894.05

FUENTE: ACODECO

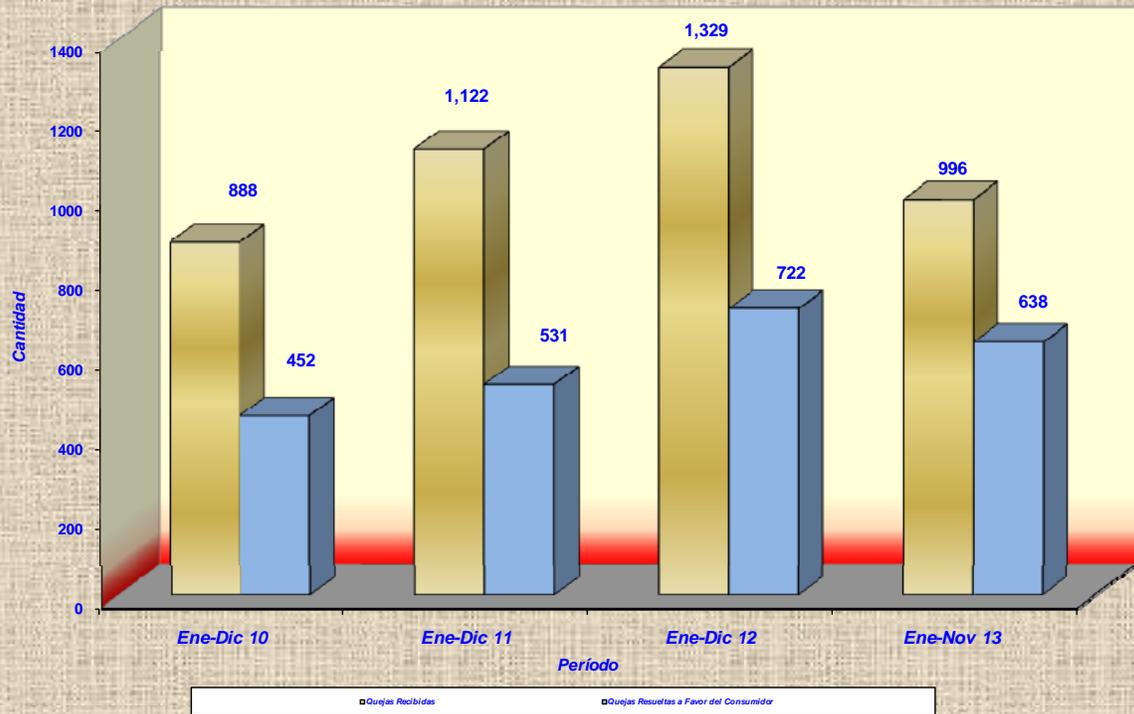
Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel de Regionales

Periodo: 2010 al 2013

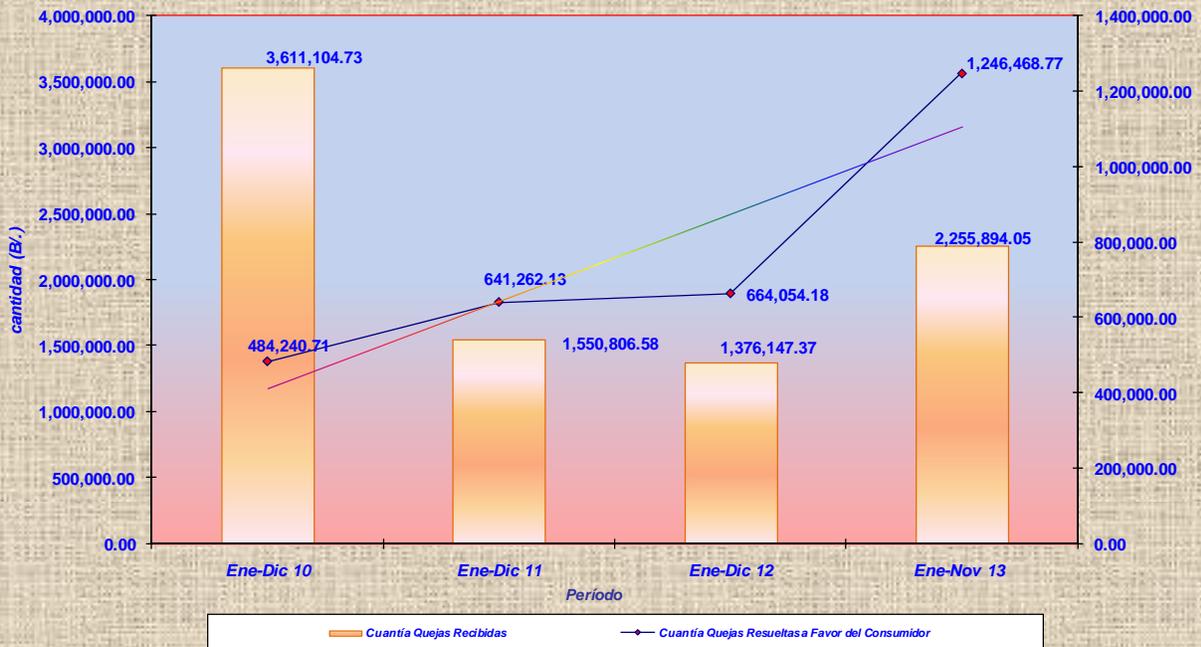
Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	452	484,240.71
Ene-Dic 11	531	641,262.13
Ene-Dic 12	722	664,054.18
Ene-Nov 13	638	1,246,468.77

FUENTE: ACODECO

Quejas Recibidas y Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel Regional



Cuantía de Quejas Recibidas y Resueltas a Favor de Consumidor a Nivel Regional



DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

**Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por
Actividades
NACIONAL**

Período: Enero - Noviembre 2013

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	357
Agencia de autos	169
Venta de Autos Usados	110
Hoteles o Planes Vacacionales	71
Cursos de Inglés	25
Constructoras	18
Mueblería/Equipo Electrónico	15
Agencias de Viajes	13
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	12
Bienes y Raíces	9
Otros	9
Taller de Reparación de Autos	7
Mueblerías	5
Funerarias	5
Decoración	5
Universidad	4
Servicios Profesionales	4
Almacén por Departamentos	3
Alquiler de Autos	3
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	3
Herrerías	3
Remodelación	3
Clínicas	2
Repuestos para autos	2
Comunicaciones	2
Distribuidoras e Importadoras	2
Escuela/Colegio	2
Cursos Varios	2
Agencia de Motos	2
Financieras	1
Estaciones de Gasolinas	1
Líneas Aéreas	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Supermercados	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Eventos Artísticos	1
Ventas de Colchones	1
Total	875

FUENTE: ACODECO

Cuadro de las Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación, por Motivo

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2013

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	248	28.3	23,820.94	5,907,592.06
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	137	15.7	10,390.32	1,423,474.39
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	123	14.1	50,335.51	6,191,267.20
ACLARACIÓN DE CONTRATO	113	12.9	57,038.75	6,445,379.22
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	66	7.5	23,263.06	1,535,362.03
CLÁUSULA ABUSIVA	54	6.2	37,284.70	2,013,373.76
VICIO OCULTO	49	5.6	59,770.53	2,928,756.17
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	28	3.2	6,971.06	195,189.78
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTA	12	1.4	360.22	4,322.60
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	9	1.0	22,609.34	203,484.10
COBRO INDEBIDO	7	0.8	7,249.44	50,746.07
VENTA ENGAÑOSA	6	0.7	4,890.77	29,344.59
DAÑO Y PERJUCIO	6	0.7	29,980.17	179,881.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	5	0.6	21,150.98	105,754.89
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	0.5	26,985.00	107,940.00
CUSTODIA DE BIEN	4	0.5	4,032.08	16,128.31
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	49,855.00	49,855.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	0.1	35,000.00	35,000.00
RESCINDIR CONTRATO	1	0.1	2,249.00	2,249.00
CONTRATO VICIADO	1	0.1	4,784.58	4,784.58
TOTALES	875	100.0	31,348.44	27,429,884.75

Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

**Cuadro de las Quejas Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio
NACIONAL**

Período: Enero - Noviembre 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	135	27.3	29,093.98	3,927,686.92
DESISTIMIENTO	104	21.0	20,811.67	2,164,413.25
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	70	14.1	24,300.48	1,701,033.93
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	35	7.1	40,370.42	1,412,964.84
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	35	7.1	21,094.25	738,298.85
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	29	5.9	43,403.17	1,258,691.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	28	5.7	38,839.39	1,087,503.03
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	22	4.4	27,639.41	608,066.92
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	10	2.0	34,699.60	346,996.04
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	6	1.2	8,719.96	52,319.75
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	1.2	42,035.99	252,215.91
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	1.0	31,120.26	155,601.30
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	2	0.4	3,425.50	6,851.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	2	0.4	76,375.00	152,750.00
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.4	15,190.00	30,380.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.2	4,267.82	4,267.82
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.2	7,000.00	7,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.2	11,690.00	11,690.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.2	14,000.00	14,000.00
TOTALES	495	100.0	28,146.93	13,932,731.55

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-12-13. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre 2013.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12; pero cerradas en el 2013, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2013

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	74	1,192,971.99
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	72	5,666,367.47
ACLARACIÓN DE CONTRATO	72	6,095,120.81
CLÁUSULA ABUSIVA	41	1,838,943.76
VICIO OCULTO	35	2,356,553.66
FALTA DE INFORMACIÓN	23	1,297,306.68
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	22	2,391,126.13
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	5	105,754.89
COBRO INDEBIDO	4	25,596.07
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	4	77,512.10
DAÑO Y PERJUCIO	2	74,857.50
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	49,855.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	35,000.00
CONTRATO VICIADO	1	4,784.58
TOTAL	357	21,211,750.64

CUADRO DE QUEJAS DE INMOBILIARIAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO

Período: Enero - Noviembre 2013

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
DESISTIMIENTO	104	5,615,065.82
ACUERDO	100	4,656,091.68
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	227,704.50
TOTAL	207	10,498,862.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 16-12-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN
EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
81 LOS HERMANOS, S.A.	1
A G B REALTORS, S.A. / PROMOTORA SANTA BARBARA	1
ADAMA REAL ESTATE	3
ADCO MERCADO INMOBILIARIO (ADCO HABITAT)	1
AGRO - PUNTA PACIFICA, S.A. / GRUPO VIVIR, S.A.	2
AGRO-BOULEVARD BALBOA, S.A.	1
AGRO-NAUTICA, S.A. / PROMOTORA NAUTICA, S.A.	1
AGROPECUARIA LA PONDEROSA, S.A.	1
AGRO-PUNTA PACIFICA, S.A.	2
AIRES DEL CAMPO, S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S. A.	4
ALTOS DE SANTA CLARA, S.A.	1
ALTOS DE VISTA MARE, S.A.	1
AMARILLO PANAMA, S. A.	2
AQUALINA, S.A. / DATOS Y PUERTAS, S.A.	1
ARAZI INVESTORS, INC.	2
ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A.	1
ASSETS TRUST & CORPORATE SERVICES INC	2
ASTORIA ROYALTY, S.A. / GLOBAL ALLIANCES GROUP	1
AVY WORLD CORP	1
BBV-VIVIR PROMOTORA TERRASOL, S.A.	1
BVVH HOLDING, S.A.	1
BILLA DEL BOSQUE S.A.	1
BM REAL STATE, INC	2
BONAVISTA INVESTMENT, S.A.	2
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
BRISAS DEL GOLF ARRARIJAN	3
BUILDING SUPPLIES & LOGISTICS / PROMOTORA TEUS	1
C J BROKERS REAL ESTATE/ VILLAGE DEL BOSQUE.	8
CALDER BINVESTMENT GROUP CORP	5
CANAAN DEVELOPMENT	7
CASA DE PLAYA, S.A.	1
CASA NOVAS INVERSIONES, S.A. / LIVING SOLUTIONS	1
CASAS DE PANAMÁ, S.A.	2
CASAS PACIFICAS, S.A.	1
CAUSEWEY TOWERS, S.A.	1
COBROS G C, S.A.	1
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.A.	2
CONSTRUCTORA CH-S, S.A.	1
CONSTRUIDEAS, S.A.	1
CORPORACION BELEN, S.A. / GLOBAL BANK CORPORATION	1
CORPORACIÓN MARBELLA, S. A.	1
COSTA DEL ESTE PIJAO, S. A.	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DALI TOWER, S.A. / INVERSIONES NATASHA, S.A.	1
DELTA INVESTMENT INC	1
DELUNA, S.A.	1
DESARROLLO SANTA CAROLINA, S.A.	1
DESARROLLO CASCO VIEJO, S.A./ CONST. PINZON LOZANO	1
DESARROLLO EL LIMON	1
DESARROLLO GOLF CORONADO	2
DESARROLLO GREEN PARK, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIA LA CONDESA, S.A.	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
DESARROLLO LA MITRA, S.A.	1
DESARROLLO LAS MENDOSAS, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	1
DESARROLLO SAJALICES, S.A./PROYECTOS CARRETEROS	1
DESARROLLO THE HILLS, S DE RL	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	5
DESARROLLO URBANOS DE CHAPALA, S.A.	3
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S. A.	1
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES INC	1
DIVISA	1
EDISON GARDENS CORP	1
EL DORAL COSTA SUR, S.A. / MANLIO VASQUEZ	1
EL POBALDO PANAMA, S.A.	19
EMMA, S.A	1
EMPRESAS COMAR, S.A.	1
F H PASEO DEL GOLF, S. A.	1
F.H. INVERSIONES 27, S.A.	1
FARBEN, S.A.	1
FARIA REALTORS CORP / GOLF FOREST PROPERTIES INC	1
FINANCIAL MANAGEMENT ADVISORS INC	1
FREELANCE INVESTMENTS, S.A.	1
FRISCO GENERAL INVESTMENT CORP	1
GERIZIM REALTY / URBANIZACION LOS MONTEROS, S.A.	1
GLOBAL ALLIANCES GRUP.	1
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	3
GREEN PARK CONTRACTOR / PROYECTOS CONTRUCCIONES	1
GRUPO FERCASA / TRIBALDO REAL STATE	1
GRUPO NUEVA URBANISTICA / MEGALIVING REALTY	2
GRUPO PRO63, S.A.	1
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	3
GRUPO RESIDENCIAL PANAMA, S.A.	3
GRUPO URBANO, S.A.	2
H & L SKY PALECE, S. A.	1
HARMONY TOWER DEVELOPMENT / HABITAT REALTY GROUP	1
HATO PINTADO HILL, S. A./ BIENES RAICES IDAPE	3
HORIZON TOWER, S.A. / INTERPLUS INVERSIONES INT...	1
ICON REALTY GROUP / CONSTRUCTORA AQUA, S.A.	1
INMOBILIARIA BRISAS DE LLANO BONITO, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
INMOBILIARIA CONTRUCTEC	1
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA DELTA TOWER	1
INMOBILIARIA GAUCHO, S. A. /DESARROLLO LA CONDESA	1
INMOBILIARIA LAS VERDES	1
INMOBILIARIA NAVONA, S.A.	1
INMOBILIARIA PARQUE UNIDO II, S.A.	1
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA RENOVACION, S.A.	1
INMUEBLES DAVID, S.A	1
INVERSIONES 27 VENECIA, S.A.	1
INVERSIONES AMADOR	3
INVERSIONES INMOBILIARIA VENECIA, S.A.	1
INVERSIONES INMOBILIARIAS BAIT, S. A.	3
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	2
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES PANAMÁ MONTANVIEW, S.A.	3
INVERSIONES VENTAVIV, S.A.	1
INVERSIONES YOYHANIS	1
INVERTIMOS PROYECTANDO.S.A	1
JAMARCE INVESTMENTS INC, S.A.	4

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
LANDSCAPE VISION CORPORATION	1
LAS PALMAS DEVELOPMENT CORPORATION	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	2
LE MARE DEVELOPMENT, CORP.	1
LODON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	1
LOTES Y URBANISMO, S. A.	1
LUXORY CORP	2
LUXURY REAL ESTATE, S.A.	1
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORP.	2
MI 63, S.A.	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MIRA GROUP INC	3
MIRADOR EL COCO, S.A.	1
MYSTIC GARDEN INC	3
MYSTIC TOWERS, S.A.	5
NELO,S.A.	1
NEW LIFE DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
NUEVA PUNTA AZUL	1
PALMERAS DEL OESTE, S.A.	4
PANAMÁ BANKER & CONSTRUCTION	1
PANAMA LAND COMPANY-FIDEICOMISO VERSALLES	2
PANARTE INTERNATIONAL CORP, S.A.	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP	5
PARIS HILTON, S.A.	1
PARQUÉ LEFEVRE	4
PERALTA DIAZ, S.A.	1
PLAYA PROJECTS, S.A.	1
PLAYA RESIDENCES, S.A.	1
PORTAL DEL ESTE, S.A. / PROMOTORA LAS AMERICAS	1
PRESENT INVESTMENT, S.A.	1
PRETTY HOUSES,S.A	1
PROMOTORA ARAGON, S.A.	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROMOTORA COCLESANA	1
PROMOTORA COSMOPOLITAN, CORP	2
PROMOTORA DORADO VILLAGE, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL S. A.	3
PROMOTORA GRECIA, S.A.	1
PROMOTORA ICON, S.A.	1
PROMOTORA J&J, S.A.	1
PROMOTORA MALIBU, S.A.	1
PROMOTORA MARBELLA, S.A.	1
PROMOTORA MARES	1
PROMOTORA PACIFIC SKY, S.A.	1
PROMOTORA PARIS HILTON	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S. A.	10
PROMOTORA TERRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA TERRASOL, S.A. / AGRO-SUR INDUSTRIAL	1
PROMOTORA THE HILLS: S.R.L.	1
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	3
PROYECTOS CARRETEROS Y URBANÍSTICOS, S.A.	2
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION, S. A.	1
PUNTA BARCO PARADISE CORP.	1
PUNTA DEL ESTE REALTY, S.A.	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, S. A.	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A. / ADM. DIVISA, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS CEDROS, S.A.	1
RESIDENTIAL GROUP, S.A.	1
REY 4, S. A.	11
RUTHERFIELD PRODUCTIONS, .S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
S.S. HOLDING CORP	1
SAVISA INVESTMENT CORP	1
SOCIEDAD QUINTAS DE NUEVO ARRAIJAN / SERGYHU, S. A	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	10
SUAREZ PROMOTORA DE VIVIENDA / PROMOTORA EL TECAL	1
TECNIDEAS PANAMA, S.A.	2
TERRAZAS TOWER APARTAMENTO	1
TERRONAL VIEW S.A.	1
THE CORNER DEVELOPERS, S. A.	1
TIBI DABO, S.A.	1
URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A.	15
URBANIZACIÓN SANTA MÓNICA	1
VÍA TERTIA PANAMÁ	2
VICTORY CORP	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	8
VISTA VERDE, S.A.	2
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
YOO ARTS BALBOA PANAMA CORP.	1
TOTAL	357

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	70	708,847.96
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	16	101,552.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	9	41,768.44
VICIO OCULTO	4	87,450.00
VENTA ENGAÑOSA	2	14,826.08
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	10,000.00
DAÑO Y PERJUICIO	2	30,363.50
COBRO INDEBIDO	1	5,150.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	2,624.70
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	3,495.00
CUSTODIA DE BIEN	1	3,600.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	2,430.00
TOTAL	110	1,012,107.68

CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS USADOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2013

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	47	449,406.36
ACUERDOS	13	138,534.44
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	5,992.41
TOTAL	61	593,933.21

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-12-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE VENTA DE AUTOS USADOS CON
QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S. A.	18
V.I.P MOTOR, S.A.	13
GRUPO JARUM	6
AUTO SMART, S.A.	4
FULL CARS INC	4
GRUPO AUTOMOTORES	3
LUMOVIL PANAMA, S.A.	3
MILLENIUM CAR SALES, S.A.	3
SANDI AUTOS	3
AUTO UNO	2
BUSET CAR CENTER	2
FARIA MOTOR	2
FULL MOTORS & CARS PANAMA	2
GRUPO AUTO TALIA, S.A.	2
JOSE MARTINEZ AUTOS USADOS	2
PANAMOTOR,S.A	2
SPEED CAR BLUE	2
TD MOTORS	2
VIP AUTO ZONE	2
AUTOMOVIL PANAMA	1
AUTO MARKET	1
AUTO STOP PANAMÁ, S.A.	1
AUTO TRADER PANAMÁ	1
AUTO TRADER PANAMA, S.A.	1
AUTOMOTORA AUTO STAR, S.A.	1
AUTOMOTRIS, S.A.	1
AUTOS JOSE MARTINEZ	1
AUTOS POPULAR, S.A.	1
AUTOS UNO DE PANAMÁ, S.A.	1
AUTOTALLER MASU S.A.	1
COBRO Y CREDITO MERCANTIL,S.A.	1
CHAMPION MOTORS	1
COMERCIAL AUTO STAR, S.A.	1
ECONO MOTORS GROUP S.A.	1
FULL MOTORS PANAMA CARS	1
INSUMOS Y MEDICAMENTOS DE CALIDAD, S.A.	1
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	1
LA ROSA AMARILLA BIENES Y RAICES	1
M S MOTOR	1
MOTORES DASOO	1
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
MOTORES NATALI	1
NATIONAL UNION FIRE INSURANCE COMPANY OF PITTSBU	1
PACIFIC CAR CENTER, S.A.	1
PANAMA CAR RENTAL, S.A.	1
PLATINUM MOTORS	1
PSAUTO PANAMA	1
QUALITY CARS SHOP	1
RENTA CAR PANAMA, S.A.	1
SUN MOTORS,S.A.	1
TECNICAR CENTER	1
VENILCA MOTORS PANAMÁ, S.A.	1
TOTAL	110

FUENTE: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL**

Período: Enero - Noviembre 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	128	2,475,390.03
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	11	150,623.21
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	8	20,212.87
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	156,791.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	40,856.71
VICIO OCULTO	5	80,534.76
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	107,940.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	27,438.54
CLÁUSULA ABUSIVA	1	4,000.00
TOTAL	169	3,063,787.12

**CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS NUEVOS EN
EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO**

Período: Enero - Noviembre 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	48	905,056.60
ACUERDOS	34	606,388.85
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	14,995.00
TOTAL	83	1,526,440.45

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-12-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11;12 pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE AGENCIAS DE AUTOS NUEVOS CON
QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL**

Período: Enero - Noviembre 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETRO AUTOS S.A.	49
SILABA MOTORS, S.A.	28
PANAMEÑA DE MOTORES	23
RICARDO PEREZ, S.A.	13
MOTORES JAPONESES S.A.	7
BAHIA MOTOR, S.A.	5
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMANY, S.A.	5
EXCEL AUTOMOTRIZ	5
LUMOVIL, S.A. PANAMÁ	4
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES S.A	3
PS AUTO PANAMÁ, S.A.	3
DISTRIBUIDORA DAVID	2
DISTRIBUIDORA DAVID 212 COMPANY, S.A.	2
EMPRESA MELO S.A.	2
GRUPO AUTOMOTORES B & C, S.A.	2
PANAMOTOR, S.A.	2
CINCUENTENARIO	1
BAVARIAN MOTOR PANAMÁ, S.A.	1
COMERCIAL AUTO STAR	1
CONSULTENOS S.A.	1
EQUIPOS COMERCIALES DE TRANSPORTE	1
FORD CINCUENTENARIO	1
GRUPO JARUM	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
SANDI AUTOS	1
SERVIAUTOS, S.A.	1
SIR MAPLE AUTOMOTIVE, S.A.	1
SUN MOTORS, S.A. / MOTORES JAPONESES, S.A.	1
SUPER VENTAS S & S	1
TRAFFIC MOTORS, S. A.	1
TOTAL	169

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTA	2	0.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	3,791.73
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	1,820.32
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	952.97
TOTAL	5	6,565.02

CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Noviembre 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	2	4,744.70
ACUERDO	2	1,820.32
TOTAL	4	6,565.02

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-12-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-10-12; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS
EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL**

Período: Enero - Noviembre 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	9	26,534.39
CUSTODIA DE BIEN	1	2,700.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	6,661.58
CLÁUSULA ABUSIVA	1	550.00
TOTAL	12	36,445.97

**CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE
ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN**

Período: Enero - Noviembre 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	7	24,279.31
ACUERDO	4	10,548.43
TOTAL	11	34,827.74

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-12-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Decisión de Quejas por Actividades

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2013

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	682
Almacén por Departamentos	367
Celulares	292
Mueblería/Equipo Electrónico	230
Telefonía	185
TV por Cable	118
Inmobiliarias	100
Repuestos y Reparaciones (No autos)	69
Talleres de Reparación de Autos	52
Otros	51
Constructoras	49
Repuestos para autos	49
Almacén de Ropa y Calzados	44
Hoteles o Planes Vacacionales	44
Mueblerías	39
Joyería/Relojerías	36
Agencia de autos	32
Agencias de Viajes	31
Computadoras	26
Internet	21
Ópticas	21
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	20
Supermercados	18
Venta de Autos Usados	17
Universidades	15
Agencia de Motos	14
Clínicas	13
Decoración	13
Escuelas/Colegio	13
Servicios Profesionales	13
Alquiler de Autos	11
Materiales de Construcción	11
Bienes y Raíces	11
Alarmas	9
Estaciones de Gasolinas	9
Farmacias	9
Lavanderías o Lavamáticos	8
Distribuidoras e Importadoras	8
Venta de Colchones	6
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	5
Videojuegos	5
Eventos Artísticos	5
Remodelación	5
Cursos de Inglés/Vta Material Didáctico	4
Comunicaciones e Internet	4
Líneas Aéreas	4

Actividad	No. Quejas
Transporte (Fletes o similares)	4
Ventas por TV	4
Courier	4
Útiles de Oficinas	4
Servicios de Grúas	4
Bancos	3
Casa de Empeño	3
Restaurantes/Fondas	3
Salon de Belleza	3
Funerarias	3
Dentista	3
Servicio de Intermediación	3
Cursos Varios	3
Financieras	2
Estudios de Fotografías	2
Herrerías	2
Pinturas	2
Agencia de Cobro	2
Fábricas de Muebles	2
Sederías	2
Almacén de Bicicleta	1
Armas	1
Envío de Dinero	1
Industrial	1
Almacén de Telas	1
Librerías	1
Servicios de Ambulancias	1
Curso de Computadora	1
Estacionamientos	1
Zapaterías	1
Reparación de Casas	1
Ventas por Internet	1
Total	2,858

FUENTE: ACODECO

**Cuadro de Quejas Recibidas de Ley 45 en el Departamento de Decisión de Queja, por Motivos
NACIONAL**

Período: Enero - Noviembre 2013

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1,575	55.1	443.87	699,090.43
MERCANCÍA DEFECTUOSA	325	11.4	334.80	108,810.21
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	161	5.6	560.25	90,200.78
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	158	5.5	911.97	144,090.49
RESOLUCIÓN / CONTRATO	147	5.1	103.17	15,165.92
FALTA DE INFORMACIÓN	146	5.1	543.28	79,318.32
DAÑO Y PERJUICIO	55	1.9	759.47	41,770.93
COBRO INDEBIDO	49	1.7	493.98	24,204.84
VENTA ENGAÑOSA	49	1.7	436.79	21,402.66
CUSTODIA DE BIEN	48	1.7	444.30	21,326.61
ANULACIÓN DE CONTRATO	43	1.5	237.64	10,218.61
DEVOLUCIÓN DE DINERO	34	1.2	566.66	19,266.38
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	26	0.9	357.27	9,288.93
VICIO OCULTO	21	0.7	1,199.66	25,192.79
RESCINDIR CONTRATO	15	0.5	189.89	2,848.35
ACLARACIÓN DE CONTRATO	2	0.1	300.80	601.60
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	2	0.1	480.00	960.00
ABONO RETENIDO	1	0.0	150.00	150.00
TRASPASO (Papeles-Bienes)	1	0.0	1,120.00	1,120.00
TOTALES	2,858	100.0	460.12	1,315,027.85

Fuente: ACODECO

**Cuadro de Quejas Ley 45 Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Decisión de Quejas
NACIONAL**

Período: Enero - Noviembre 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
DESISTIMIENTO	898	39.0	415.67	373,267.18
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	291	12.6	366.44	106,633.65
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	212	9.2	354.03	75,054.27
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	199	8.6	339.00	67,460.88
ABANDONO	150	6.5	407.44	61,115.35
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	77	3.3	506.21	38,978.42
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	75	3.3	543.01	40,725.46
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	57	2.5	402.19	22,924.86
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	56	2.4	587.02	32,873.31
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	55	2.4	730.31	40,166.85
ACUERDO	49	2.1	273.02	13,377.77
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	46	2.0	622.40	28,630.51
ACUERDO/REEMPLAZO	43	1.9	390.72	16,800.92
RESOLUCIÓN/REPARAR	28	1.2	602.40	16,867.20
RESOLUCIONES/VARIOS	26	1.1	396.39	10,306.13
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	17	0.7	358.50	6,094.44
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	7	0.3	536.17	3,753.16
ACUERDO/REPARACIÓN	6	0.3	417.33	2,503.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	6	0.3	618.72	3,712.31
RESOLUCIÓN MODIFICA A FAVOR/NA	2	0.1	106.47	212.93
ACUERDO/AUDIENCIA	1	0.0	0.00	0.00
TOTALES	2,301	100.0	417.84	961,459.57

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-12-13. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre 2013.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11-12; pero cerradas en el 2013, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2013

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	37	40,769.08
FALTA DE INFORMACIÓN	19	13,575.46
COBRO INDEBIDO	11	11,309.18
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	10	13,438.16
VICIO OCULTO	10	14,742.78
DEVOLUCIÓN DE DINERO	9	5,875.02
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	2,528.15
VENTA ENGAÑOSA	1	1,150.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	1,134.27
TOTAL	100	104,522.10

CUADRO DE QUEJAS DE INMOBILIARIAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

Período: Enero - Noviembre 2013

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	43	40,393.35
ACUERDO	14	12,041.34
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	1,742.95
RESOLUCIONES	2	2,320.00
TOTAL	61	56,497.64

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 16-12-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 07-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A.	9
CJ BROKERS	7
ADCO HABITAD	6
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE S.A.	5
PARIS HILTON, S.A.	4
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	4
DESARROLLO LAS MENDOZAS	3
DESARROLLO URBANÍSTICO VACAMONTE, S.A.	3
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	2
BONAVISTA INVESTMENT, S. A.	2
FREELANCE INVESTMENTS, S.A.	2
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	2
MEGA LAND INVESTMENT INC	2
MYSTIC TOWN, S.A.	2
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	2
PROMOTORA CASAS PACÍFICAS, S.A.	2
VIVIENDA DE PRIMERA	2
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMELNT INC.	1
AVENON INVESTMENT INC	1
BARCELONA HOLDING CORP.	1
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S. A.	1
CANAAN DEVELOPMENT	1
COLINAS DEL SOL, S.A.	1
CONSORCIO DE VIVIENDAS, S. A.	1
CIUDAD PACÍFICA	1
DESARROLLO E INVERSIONES DANIELA,S.A.	1
DESARROLLO Y URBANIZACIONES INTERVALORES, S.A.	1
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	1
EMPRESAS PALMA S.A.	1
F.H. PASEO DEL GOLF, S.A.	1
FAMAGOSTA LOFT, S.A.	1
GOLDEN BOULEVARD, S. A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO SUVIVIENDA, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
INCÓN REALTY GROUP	1
INDEPENDIENT DEVELOPMENT	1
INMOBILIARIA PLAZAS DEL ROCIO, S.A.	1
INVERSIONES CRISTAL AZUL, S.A.	1
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	1
INVERSIONES MODERNAS DE ARRAJAN, S.A.	1
INVERSIONES NATASHA, S.A.	1
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
JOSE LUIZ GONZALEZ URRIOLA	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
MI VIVIENDA, S. A.	1
PARQUE MEMORIAL LOS GUAYACANES, S.A.	1
PALMERAS DEL OESTE, S.A.	1
PANAMEÑA DE PROYECTOS CORP.	1
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA TERRAMAR, S. A.	1
PROMOTORAS DE VIVIENDA SUAREZ	1
PROYECTO RESIDENCIAL JARDINES DE SAN FRANCISCO	1
REY 4, S. A.	1
UNHABITAT, S.A.	1
TOTAL	100

FUENTE: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN
EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL**

Período: Enero - Noviembre 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	483	244,177.10
MERCANCÍA DEFECTUOSA	148	57,406.06
FALTA DE INFORMACIÓN	12	6,003.51
VENTA ENGAÑOSA	10	2,474.92
CUSTODIA DE BIEN	7	2,385.37
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	7	2,191.32
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	2,459.98
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	2,915.41
VICIO OCULTO	4	4,424.48
DAÑO Y PERJUCIO	2	1,617.68
TOTAL	682	326,055.83

**CUADRO DE QUEJAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS RESUELTAS A
FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

Período: Enero - Noviembre 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	387	173,840.00
ACUERDOS	94	47,934.30
RESOLUCIÓN	53	33,440.88
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	7	1,409.29
TOTAL	541	256,624.47

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-12-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE ELECTRODOMÉSTICOS
Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO
NACIONAL**

Período: Enero - Noviembre 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO, S.A.	167
AUDIO FOTO	60
MULTIMAX	50
PREMIER	29
ELEKTRA PANAMA, S.A.	25
AUDIOFOTO INTERNACIONAL	23
MULTITEK PACIFIC, S.A.	22
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	20
CASA GALA	17
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	17
HOMETEK	16
PHOTURA AUDIO - VIDEO	12
RODELAG, S.A.	11
E - VISION, S.A.	9
GRUPO W, S.A.	9
DOIT CENTER	8
DIGITAL CITY	7
GULKAVI, S.A.	7
PANACINE	7
FOTO SONIDO	6
ELECTRÓNICA HONG KONG	5
SOUND N MUSIC	5
CENTRAL ELECTRONICS	4
INVENCIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	4
JACKIE AUDIO VIDEO	4
MD ELECTRONIC, S.A.	4
SONYTEC	4
TECH & HOUSE	4
ELECTRODOMESTICOS OUTLET CORP	3
ELECTRONICA DIMPEL	3
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A	3
INVERSIONES LEY'S	3
MULTIHOGAR	3
UNICA	3
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	2
ELECTRONICA NEW CITY	2
GRUPOS DRAGON, S.A.	2
HONG KONG AUDIO & VIDEO CENTER	2
LUMICENTRO	2
MACRO AUDIO VÍDEO Y MUEBLES (GULKAVI, S.A.)	2
MARTIN E HIJOS, S.A.	2
MASSA ELECTRONICS	2
MAX VISION	2
PHOTOVISION	2
RAENCO	2
REFCO	2
SONAM'S	2
TECNOTEK	2
113 INTERNATIONAL HARDWARE CORP	1
5TEC	1
Aidy Shop	1
ALMACEN UNICA	1
ALMACÉN, ELECTRONICA Y FERRETERÍA CALIDONI	1
ANDY S ELECTRONIC	1
ASTRO AUDIO	1
AUDIO PLANET ELECTRONICA	1
AUTO DK,S.A	1
CASA CONFORT, S.A.	1
CASA DEL ELECTRODOMESTICO	1
CASA MAYORISTA FESTILANDIA	1
CCMITS, S.A.	1
CELULAR CITY	1
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
CENTER CAR AUDIO	1
CENTRO COREMUSA, S.A.	1
CORPORACIÓN NIMICA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
DANIEL E. PITTI	1
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES, INC.	1
DIASA	1
DIGITAL HOGAR	1
EL ECKO, DIAMANTE CHIRICANO S.A.	1
EL NUEVO ARTE CATOLICO	1
DIGITAL AUDIO VIDEO CENTER, S.A.	1
ELECTRONICA AMERICA	1
ELECTRONICA ANGEL	1
ELECTRONICA BRILLANTE MOVIL	1
ELECTRONICA CHINA, S.A.	1
ELECTRONICA FRANK WILL	1
ELECTRONICA ORIENTE	1
ELECTRONICA SURTIMAX	1
ELECTRONICA TECNIMAX	1
ELECTRONICA VILLALOBOS	1
ELECTRONICS, S.A.	1
ESTRELLA ELECTRONICA, S.A.	1
EVICION S.A	1
FACILITO	1
FERRE-HOGAR	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL SERVICE	1
GRUPO SPIEGEL, S.A.	1
HOMELECTRIX, S. A.	1
IMPORTADORA PRABACH, S.A.	1
INFOX DIGITAL CENTER	1
INVERSIONES BRUES	1
INVERSIONES MO & SONG, S.A.	1
INVERSIONES OCEANS GSM, S. A.	1
MEGA ELECTRONIC CORP.	1
MEGA VARIEDADES	1
MICROMAC, S.A.	1
MOVI TECH (ELECTRONIC)	1
MUCHO MAS TV, S.A.	1
MUNDO COSTURA	1
NOVEDADES EMOVIL	1
NURY CENTER	1
PACOSA	1
PANAMA SELLERS, S.A.	1
PANAMA TOP SERVICES	1
PANASONIC	1
PENSA	1
POWER PHONE	1
PROINVECO LAS AMERCIAS S A	1
PUNTO G ELECTRONIC, S.A.	1
ROCK CITY	1
SAMBORNS PANAMA, S.A.	1
SAMSUNG	1
SANKEY	1
SERVICENTRO AUDIOVISIÓN,S.A	1
SMART CELULAR EVOLUTION	1
SMART CENTER	1
SMARTCOM INVESTMENT, S.A.	1
SONICEL	1
SUPER AUDIO	1
SUPER CENTRO EL FUERTE	1
SYSTEM STORE	1
TECNO YASEL	1
VISUALCOM	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
YOBEL TECHNOLOGIES INC	1
TOTAL	682

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE CELULARES EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	220	44,803.54
MERCANCÍA DEFECTUOSA	34	6,353.63
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	13	2,647.67
ANULACIÓN DE CONTRATO	7	179.30
FALTA DE INFORMACIÓN	6	1,086.90
CUSTODIA DE BIEN	5	1,669.92
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	931.73
COBRO INDEBIDO	1	30.00
VENTA ENGAÑOSA	1	320.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	0.00
RESCINDIR CONTRATO	1	0.00
TOTAL	292	58,022.69

CUADRO DE QUEJAS DE CELULARES RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

Período: Enero - Noviembre 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	171	27,871.17
ACUERDOS	52	8,623.75
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	9	1,933.68
RESOLUCIONES	9	2,823.14
TOTAL	241	41,251.74

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-12-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE CELULARES CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
DIGICEL	16
MOVICELL	14
MOVIL PHONE, S. A.	11
STAR MOBILE	9
CLARO PANAMA S.A.	8
CABLE & WIRELESS	7
TELFÓNICA MÓVILES PANAMÁ	6
DRAGON CELL	5
ELECTRONICA TECNIMAX	5
MULTI SHOP	5
AUTEMTICA ELECTRONIC	4
CELL SHOP	4
CENTRO CELULAR EL DORADO, S. A.	4
ELY SHOP	4
MUNDO CELULAR	4
TECNI - CELL	4
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	3
CELL PLUS	3
CELULAR ANGELINA, S.A.	3
CELULARES INTERNACIONALES, S.A.	3
DOMINO CELL	3
GLOBAL MOBILES	3
GSM & COMPUTER	3
MUNDO FASHION	3
ALMACEN MAX STORE	2
BEAUTY CELL MODER	2
CELL CORPORATION	2
CELL TECH INC	2
CELULAR COPY CENTER	2
CELULAR MOVIL Y MAS	2
CELULAR UNIVERSAL	2
Gloria Chung Y D Mobil	2
EL MACHETITO	2
ELECTRONICA UNIVERSO	2
FAST LINK ACCESORIOS	2
GALAXY MOVIL	2
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	2
GRUPO DRAGON, S.A.	2
HON KONG STORE	2
MANICELL	2
METRO MOVIL, S.A.	2
MOBILE PRO, S.A.	2
MOVILCOM	2
MULTI CELULAR # 1	2
ORIENTAL OFFICE SUPPLY, S. A.	2
SMART CELULAR EVOLUTION	2
SONICEL	2
SUPER MOVIL	2
TODO MÓVIL	2
VENTAS Y REPARACIONES DIGITAL LAS TABLAS	2
12 KING	1
3 JACC	1
ALMACEN ESPERANZA	1
ANDY S ELECTRONIC	1
ANDY SHOP	1
BROTEX MOBILE	1
BST TECH INC.	1
BBERRYS & ACCESORIES	1
CASA DE CELULAR INTERENT GENEROSO	1
CASA DE CELULARES LA PARADA	1
CELECTRONIC	1
CELL & ELECTRONIC	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CELL CONNETION	1
CELL MARKET LAS TABLAS	1
CELL NET	1
CELL PHONE PANAMA INC	1
CELL PLANET	1
CELL TOP	1
CELULAR CELBERN	1
CELULAR IN	1
CELULAR LUCKY	1
CELULAR TU Y YO	1
CELULAR WORLD	1
CELULARES & AACESORIOS YEN FUI	1
CELULARES ANGELINA, S.A.	1
CELULARES IN	1
CELULARES JENXU SHOP	1
CELULARES RUS	1
CELULARES Y ACCESORIOS E-PHONE	1
CELULARES Y JOTERIA CALIDAD Y ECONOMIA	1
CENTRAL CELL, S.A.	1
CENTRO FASHION CELL	1
CENTRO DE CELULAR ERIC	1
CHINA MOVIL	1
CITEK	1
CITY CELL	1
GSM PANAMÁ INC	1
CITY MOVIL	1
GREEK STORE	1
COMPUTECH MOBIL	1
D'TALLES	1
DIGITAL PHONE	1
DISTRIBUIDORA CELL MAX	1
DR CEL	1
ELECTRO SAM No. 2 Y CABLE AND WIRELESS	1
ELECTRONICA SURTIMAX	1
ELEKTRA	1
EPAGO INTERNATIONAL INC	1
FASHION 6	1
FASHION IN	1
GANGA CELULAR	1
GIFT CELL	1
GIGATECH, S.A.	1
GLOBAL MOBILES XPRESS	1
GLOBAL MOBILES ITC PANAMA	1
GLOBAL VENTAS, S. A.	1
I TECH FASHION	1
INFINITY CELL SHOP	1
INVERSIONES AGOPE S.A.	1
INVERSIONES NOVERAMA	1
INVERSIONES OCEANS GSM, S.A.	1
ITEKK CELULAR	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	1
MANICELL SUCURSAL 1	1
MEGA MOVIL, S.A.	1
MICHELLE MORALES Y JOYERÍA	1
MINI ELECTRONICA EL TERMINAL	1
MOBILE CITY	1
MIHIR CORPORATION, S.A.	1
MOBILE HOME 2	1
MOBILE MARKET, S.A.	1
MOVIL EXPRESS	1
MOVIL FAST	1
MOVIL SOL	1
MOVIL STOP	1
MULTI MOVIL 88	1
MULTI STORE	1
MUNDO ELECTRONICO BT	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
NOVEDADES KING MOVIL	1
PHONE SHOP	1
PLAZA LONG LONG	1
PANACELL	1
PPA CENTER	1
PUNTO CELULAR	1
SEDERIA LA FLORECITA	1
SHOP MODA	1
Smart Phone Metromall S, A.	1
SMART CELULAR EVOLUTION	1
SMART CELL SHOP	1
SMART CENTER	1
SMARTPHONE MULTIPLAZA	1
SOLUCIONES MOVILES S.A.	1
SONAM'S ALBROOK, S.A.	1
STORE LAYY CELL PLANT	1
TECNO SHALOM MOVIL	1
TECNOMOVIL	1
THE KOQUIS CELULAR	1
UNIMOBIL	1
VENTAS DE CELULARES GABY	1
VENTAS DE CELULARES WEN	1
WEI WEI DIGITAL	1
WINDOWS PHONE MOVIL & COMPUTER	1
WORLD TECH CENTER	1
XPRESS CELL COMPUTER	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
YOYTEC COMPUTER, S.A.	1
TOTAL	292

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	27	15,156.47
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	1,100.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	2,550.00
VICIO OCULTO	1	1,875.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	1,364.43
CUSTODIA DE BIEN	2	822.82
FALTA DE INFORMACIÓN	1	700.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	1,797.00
TOTAL	39	25,365.72

CUADRO DE QUEJAS DE MUEBLERÍAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

Período: Enero - Noviembre 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	19	10,821.83
ACUERDOS	12	5,807.66
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	2	1,949.89
TOTAL	33	18,579.38

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-12-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12 ; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE MUEBLERÍAS CON QUEJAS
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
COMPAÑÍA HERMIDA ESTEVEZ	3
AMERICAN EAGLE FURNITURE	2
CASA GALA	2
CORPORACION ANCON, S.A.	2
MUEBLERÍA JAMAR	2
MULTI HOGAR	2
ELECTRA	2
CENTRO COREMU, S.A.	1
COMERCILES LEILA	1
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	1
DISTRIBUIDORA LA CREACIÓN	1
EL LIBERTADOR	1
FURNITURE CITY	1
HEMOCENTER	1
INDUSTRIAS EL CHANGUAL, S.A.	1
LA IMPORTADORA SELECTA, S.A.	1
MISTER MUEBLES	1
MUEBLERIA CATALINO	1
MUEBLERIA INVERSIONES SAN JOSE	1
MUEBLERÍA JP INTERNACIONAL	1
MUEBLERÍA PANAMÁ, PANAMUEBLES S.A.	1
MUEBLERIA SITTIN	1
MUEBLES & MADERAS	1
MUEBLES BHANA	1
MUEBLES SAEZ	1
PANAMUEBLES, S.A.	1
PLAZA DON JOSE	1
QUATTRO MODERN LIVING	1
RODELAG, S.A.	1
ULTRAMAR COMMERCIAL CORPORATION	1
VENTAS BELTRAN	1
TOTAL	39

FUENTE: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	9	14,820.69
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	7,100.00
FALTA DE INFORMACIÓN	3	5,405.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	180.00
TOTAL	17	27,505.69

**CUADRO DE QUEJAS AUTOS USADOS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

Período: Enero - Noviembre 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	7	7,936.00
ACUERDO	5	5,022.39
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	2,096.30
TOTAL	13	15,054.69

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-12-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10 -11-12; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	17	12,171.38
FALTA DE INFORMACIÓN	7	3,032.31
COBRO INDEBIDO	2	1,108.54
VICIO OCULTO	2	865.06
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	79.62
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	1,967.50
DAÑO Y PERJUCIO	1	2,500.00
TRASPASO (Papeles-Bienes)	1	1,120.00
TOTAL	32	22,844.41

**CUADRO DE QUEJAS DE AUTOS NUEVOS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN
EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

Período: Enero - Noviembre 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	13	8,133.89
RESOLUCIONES	8	7,591.52
ACUERDO	6	2,733.90
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	2,102.17
TOTAL	30	20,561.48

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-12-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12 ; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

Cuadro de Quejas Remitidas por Conciliación al Departamento de Defensoría de Oficio

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2013

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	101	34.2	22,593.2	2,281,908.17
ACLARACIÓN DE CONTRATO	39	13.2	81,981.3	3,197,271.43
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	35	11.9	47,285.5	1,654,992.50
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	33	11.2	5,512.4	181,910.30
VICIOS OCULTOS	27	9.2	51,928.3	1,402,065.30
CLÁUSULAS ABUSIVAS	24	8.1	42,185.5	1,012,451.95
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	13	4.4	20,557.2	267,243.07
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	12	4.1	4,723.3	56,679.16
VENTA ENGAÑOSA	3	1.0	12,547.5	37,642.51
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	0.7	14,178.8	28,357.50
CUSTODIA DE BIENES	2	0.7	4,942.2	9,884.30
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0.7	37,879.9	75,759.89
COBRO INDEBIDO	1	0.3	132,500.0	132,500.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	1	0.3	0.0	0.00
TOTALES	295	100.0	35,046.3	10,338,666.08

Fuente: ACODECO

**Cuadro de las Quejas Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio
NACIONAL**

Período: Enero - Noviembre 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	135	27.3	29,093.98	3,927,686.92
DESISTIMIENTO	104	21.0	20,811.67	2,164,413.25
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	70	14.1	24,300.48	1,701,033.93
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	35	7.1	40,370.42	1,412,964.84
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	35	7.1	21,094.25	738,298.85
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	29	5.9	43,403.17	1,258,691.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	28	5.7	38,839.39	1,087,503.03
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	22	4.4	27,639.41	608,066.92
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	10	2.0	34,699.60	346,996.04
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	6	1.2	8,719.96	52,319.75
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	1.2	42,035.99	252,215.91
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	1.0	31,120.26	155,601.30
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	2	0.4	3,425.50	6,851.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	2	0.4	76,375.00	152,750.00
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.4	15,190.00	30,380.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.2	4,267.82	4,267.82
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.2	7,000.00	7,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.2	11,690.00	11,690.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.2	14,000.00	14,000.00
TOTALES	495	100.0	28,146.93	13,932,731.55

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-12-13. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre 2013.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12; pero cerradas en el 2013, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

**Cuadro de Expedientes de Demandas en Espera de Resultados en los Tribunales;
según Motivos y Cuantía**

Período: Enero - Noviembre 2013

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	19	907,104.22
ACLARACIÓN DE CONTRATO	13	1,057,562.23
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	9	428,171.81
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	8	52,894.55
VICIOS OCULTOS	6	179,860.78
CLÁUSULAS ABUSIVAS	3	62,165.00
VENTA ENGAÑOSA	2	49,612.15
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	2	177,133.51
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	17,000.00
TOTALES	63	2,931,504.25

Fuente: ACODECO

**Cuadro de Expedientes de Demandas en Espera de Resultados en los Tribunales;
según Actividades y Cuantía**

Período: Enero - Noviembre 2013

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	29	1,736,674.68
AGENCIA DE AUTOS	17	422,648.79
HOTELES O PLANES VACACIONALES	5	42,876.70
CONSTRUCTORAS	4	676,768.50
VENTAS DE AUTOS USADOS	4	32,287.58
AGENCIA DE VIAJES	1	3,350.00
TRANSPORTE (Fletes o similares)	1	15,000.00
MUEBLERIA/EQUIPO ELECTRONICO	1	1,898.00
BIENES Y RAICES	1	0.00
TOTAL	63	2,931,504.25

FUENTE: ACODECO

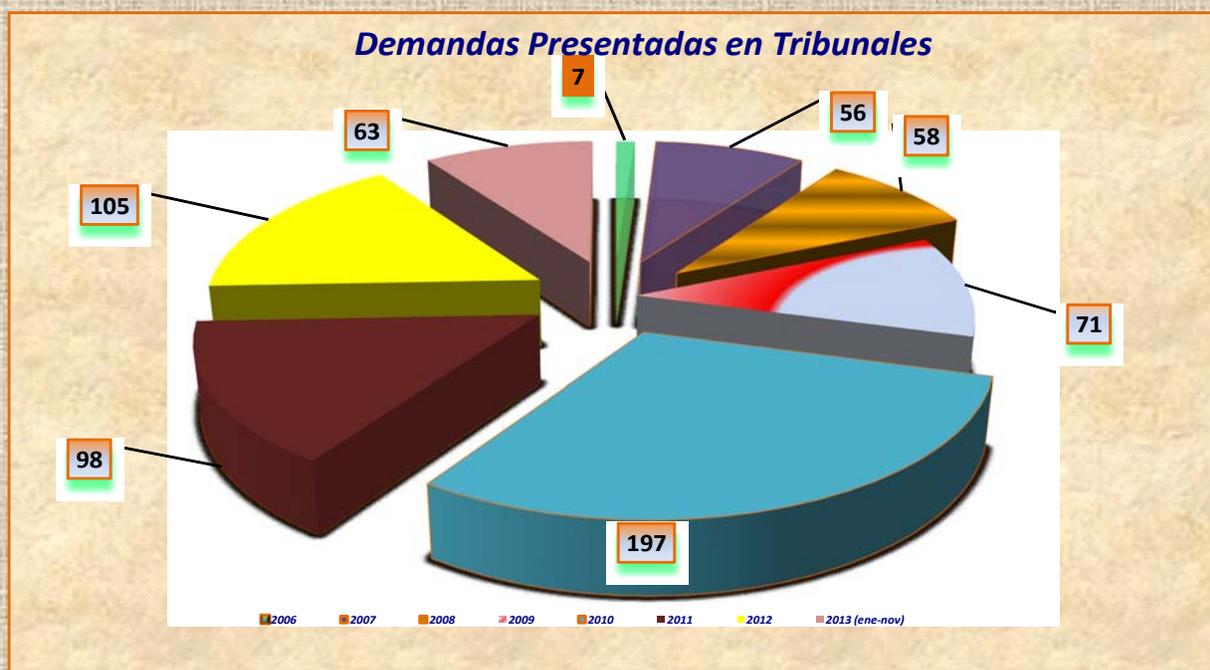
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2013

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	1.1	...
2007	56	8.5	1,162,188.01
2008	58	8.9	1,165,958.76
2009	71	10.8	3,177,387.81
2010	197	30.1	11,574,589.66
2011	98	15.0	4,265,056.02
2012	105	16.0	4,552,121.01
2013 (ene-nov)	63	9.6	2,931,504.25
TOTAL	655	100.0	28,828,805.52

NOTA: A partir de octubre 2006, comienza a funcionar el departamento de Defensoría de Oficio.

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

**CONSOLIDADO DE EXPEDIENTES DE LEY 45 EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN
NACIONAL**

PERIODO: Enero - Noviembre 2013

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	6,794	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	3,844	755,485.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	486	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	311	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	201	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	422	133,935.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	103	28,800.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	1	-

Incluyen expedientes de las diferentes regionales.

NOTA: Cuadro elaborado el 12/12/13. Estos datos se mantienen hasta 31 de diciembre 2013; después de esta fecha los datos se actualizan. ® Datos revisados.

**CONSOLIDADO DE EXPEDIENTES DE LA LEY 6ta Y LEY 24 EN EL DEPARTAMENTO DE
INVESTIGACIÓN
NACIONAL**

PERIODO: Enero - Noviembre 2013

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
LEY 6ta JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	203	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	100	38,325.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	55	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	23	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	29	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	5	700.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	1	-
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	15	-
LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	329	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	124	144,625.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	231	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	76	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	58	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	6	9,100.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	4	2,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	41	-

Incluyen expedientes de las diferentes regionales.

NOTA: Cuadro elaborado el 12/12/13. Estos datos se mantienen hasta 31 de diciembre 2013; después de esta fecha los datos se actualizan. ® Datos revisados

FUENTE: ACODECO.

ALGUNOS AGENTES ECONÓMICOS CON MÁS SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO A LA LEY 45 IMPUESTAS EN PRIMERA INSTANCIA NACIONAL

Periodo: Enero - Noviembre 2013

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE SANCIONES	% SANCIONES	VALOR(B./.)	% VALOR
LPG DE PANAMÁ,S.A.	57	1.5	10,800.00	1.4
SUPERMERCADO 99	67	1.7	18,700.00	2.5
TROPIGAS DE PANAMA S.A.	35	0.9	7,000.00	0.9
SUPERMERCADO REY	32	0.8	8,195.00	1.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	28	0.7	6,375.00	0.8
FARMACIAS ARROCHA	18	0.5	4,900.00	0.6
SUPERMERCADO ROMERO DOLEGUITA	18	0.5	4,550.00	0.6
SUPERMERCADO XTRA	18	0.5	5,650.00	0.7
INDUSTRIAS TOLEDANO, S.A.	13	0.3	2,600.00	0.3
COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES JUAN XXIII, R.L	11	0.3	1,819.00	0.2
OTROS	3,547	92.3	684,896.00	90.7
TOTAL	3,844	100.0	755,485.00	100.0

FUENTE: Departamento de Investigación. ACODECO

***DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA
PUBLICIDAD***

Cuadro de Casos Tramitados en el Departamento de Veracidad de la Publicidad

Período: Enero - Noviembre 2013

MOTIVOS	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS			
FALTA DE INFORMACIÓN	1	0.1	320.96
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1	0.1	269.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	30	3.4	115,568.69
PUBLICIDAD CONFUSA	3	0.3	832.27
POR DENUNCIA			
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	53	6.1	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	25	2.9	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	2	0.2	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	93	10.7	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	5	0.6	0.00
POR OFICIO			
APLICAN RESTRICCIONES	2	0.2	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	37	4.3	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	1	0.1	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	35	4.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	0	0.0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	5	0.6	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	3	0.3	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	0	0.0	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	2	0.2	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	77	8.9	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	10	1.1	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	6	0.7	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	24	2.8	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	60	6.9	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	395	45.4	0.00
TOTALES	870	100.0	116,990.92
VERIFICACIÓN	109	100.0	0.00

Fuente: ACODECO

Cuadro de las Casos Solucionados a Favor del Consumidor en el Departamento de Veracidad de la Publicidad

Período: Enero - Noviembre 2013

RESULTADOS	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICO			
RECTIFICÓ	11	9.2	0.00
HONRÓ	0	0.0	0.00
SUSPENDIÓ	95	79.8	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	9	7.6	0.00
PROCEDE-HONRÓ	0	0.0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	0	0.0	0.00
QUEJAS			
HONRÓ	4	3.4	464.81
DESISTIÓ	0	0.0	0.00
TOTALES	119	100.0	464.81

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 11-12-2013

Fuente: ACODECO

**Pautas Suspendidas por Tipos de Medios de Comunicación en el
Departamento de Veracidad de la Publicidad**

Período: Enero - Noviembre 2013

MEDIOS	CANTIDAD
TELEVISIÓN	54
PRENSA	129
RADIO	1
INTERNET	17
VALLAS	1
TELEVISIÓN/RADIO	-
TELEVISIÓN/PRENSA	7
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO	1
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/INTERNET	-
TELEVISIÓN/RADIO/INTERNET	-
PRENSA/RADIO	-
PRENSA/VALLAS	-
PRENSA/INTERNET	-
RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/INTERNET	-
PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO	706
MEDIOS IMPRESOS	63
TOTALES	979

Fuente: ACODECO

**Algunos agentes económicos con más casos recibidos por
Veracidad de la Publicidad**

Año: Enero - Noviembre 2013

Agentes Económicos	No. De Casos
DIGICEL	14
CLARO	12
SUPERMERCADO XTRA	12
AUDIO FOTO	11
SUPERMERCADO 99	11
PASSARELA	8
U.S. POLO	8
BELLINI	7
MULTIMAX	6
BISOU PINK	6
Total	95

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL

Años: 2006 - 2013

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011	12,534	6,789	19,323
2012	14,719	6,107	20,826
2013 (ene-nov)	10,549	6,536	17,085
TOTAL	83,852	52,293	136,145

Nota: No se incluyen actas de metrología: Se incluyen actas de Verificación y DIPREV.

FUENTE: ACODECO

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS AREA METROPOLITANA

Años: 2006 - 2013

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012	6,931	1,793	8,724
2013 (ene-nov)	2,718	1,579	4,297
TOTAL	38,469	21,658	60,127

Nota: No se incluyen actas de metrología: Se incluyen actas de Verificación y DIPREV.

FUENTE: ACODECO

**ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN
NACIONAL**

AÑO: 2013 (Noviembre)

Anomalías	unidad de medida	PROVINCIAS											Total de Productos con Anomalías NACIONAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	
		con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	9,009	16,995	14,676	16,951	1,611	16,552	26,831	95,435	21,231	20,205	9,686	249,182
Productos vencidos (PV)	productos	15,466	10,526	5,986	20,503	1,675	18,294	10,567	28,591	19,131	6,479	3,693	140,911
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	386	2,408	496	5,389	187	360	4,290	4,950	9,314	5,695	497	33,972
Productos deteriorados	productos	1,246	355	239	385	53	420	75	1,231	333	1,962	256	6,555
Productos doble fecha de expiración	productos	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5
Producto doble precio	productos	0	2	1	2	0	4	0	19	0	1	0	29
Fecha no clara	productos	1	244	3	255	2	246	58	162	287	0	43	1,301
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	3	0	0	2	2	0	2	0	9
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	8	13	12	46	0	13	139	307	7	22	0	567
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	3
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	14	24	9	81	0	5	48	98	19	11	24	333
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	1	4	4	2	1	1	0	90	2	1	5	111
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	2	5	5	0	1	0	16	0	0	1	30
No entrega constancia de pago	establecimiento	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	4
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
TOTAL DE ACTIVIDADES		26,136	30,574	21,431	43,625	3,529	35,896	42,010	130,917	50,324	34,378	14,206	433,026

*Nota: Los datos de Total Nacional no coincide con el Informe de gestión en cuanto a las tres primeras anomalías ya que no se incluyen las verificaciones de DIPREV, es sólo el Departamento de Verificación.
FUENTE: ACODECO.*

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	TOTAL NACIONAL
Establecimientos Verificados	1,287	782	1,183	1,311	1,413	1,305	1,670	1,455	1,453	1,533	973		14,365

*NOTA: A partir del mes de mayo de 2005, rige la Nueva Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia
FUENTE: ACODECO*

**ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN
PANAMÁ**

Periodo: Enero - Noviembre 2013

Anomalías	unidad de medida	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total con Anomalías
		con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía						
Falta precio a la vista (SPV)	productos	5,968	4,476	6,554	4,291	6,778	15,041	14,257	18,020	10,911	6,015	3,124		95,435
Productos vencidos (PV)	productos	1,319	588	3,099	350	1,011	3,585	5,067	7,150	3,324	2,928	180		28,591
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	136	49	0	0	335	835	1,089	1,326	684	216	280		4,950
Productos deteriorados	productos	308	23	7	1	83	146	66	383	168	16	30		1,231
Productos doble fecha de expiración (sfv)	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Producto doble precio (spv)	productos	1	2	1	7	1	1	0	1	0	4	1		19
Fecha no clara (sfv)	productos	0	3	0	0	5	33	0	70	0	51	0		162
Incumplimiento con la información comercial	productos	10	3	11	12	7	4	4	3	1	5	6		66
Venta atada	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0		2
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	productos	25	14	18	22	10	45	71	46	17	21	18		307
No recibir billetes de B/ 50.00 y B/ 100.00	establecimiento	2	0	0	0	2	1	2	0	0	0	1		8
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0		2
Falta a la ley 6ta sin letreros	establecimiento	1	8	5	4	6	6	10	29	11	12	6		98
Falta a la ley 6ta no aplica descuento	establecimiento	4	6	11	11	8	8	11	9	11	6	5		90
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	0	3	11	1		16
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0		1
Verificación de alerta internacional	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Artículo No:56 estacionamientos (inform comercial)	estacionamiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Ley 81 tarjetas de crédito	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0		1
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0		4
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
TOTAL DE ACTIVIDADES		7,774	5,174	9,707	4,699	8,247	19,706	20,569	27,038	15,131	9,286	3,652	0	130,983

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Establec.
Establecimientos Verificados	establecimientos	159	127	137	146	234	275	327	460	229	369	168	2,631

NOTA: A partir del mes de mayo de 2006, rige la Nueva Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia
FUENTE: ACODECO

ACTAS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Actas		TOTAL										
													con anomalía	sin anomalía											
Actas Levantadas de Ley 45	92	82	43	104	65	82	62	103	83	194	177	200	193	218	315	324	128	148	138	327	44	161	1340	1943	3,283
Actas Levantadas de Ley 6ta	5	22	15	31	16	20	15	31	14	35	14	37	21	57	38	96	25	40	29	71	12	47	204	487	691

TOTAL DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS CON ANOMALÍAS LEVANTADAS ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

PANAMÁ

AÑOS: 2006-2013 (noviembre)

Anomalías	unidad de medida	AÑOS:									Total de con Anomalías
		'2006	'2007	'2008	'2009	'2010	'2011	'2012	'2013		
		con anomalía									
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	115,042	225,100	116,449	217,226	147,755	139,345	96,629	95,435	1,152,981	
Productos vencidos (PV)	productos	47,600	98,862	43,346	39,038	31,823	35,447	26,286	28,591	350,993	
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27,082	30,648	9,681	6,661	7,208	7,027	5,837	4,950	99,094	
Productos deteriorados	productos	803	1,467	2,112	2,954	3,120	1,983	1,116	1,231	14,786	
Productos doble fecha de expiración	productos	1,159	456	24	1	36	-	120	-	1,796	
Producto doble precio	productos	-	-	41	10	338	17	19	19	444	
Fecha no clara	productos	546	2,628	411	407	647	249	153	162	5,203	
Incumplimiento con la información comercial	productos	-	-	-	235	73	117	57	66	548	
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-	2	-	2	
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	171	-	-	1	2	174	
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	productos	-	-	-	434	1,479	350	508	307	3,078	
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	-	-	-	42	27	21	11	8	109	
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	7	1	-	1	2	11	
Ley 6ta (incluye todas faltas)	establecimiento	154	179	377	331	-	-	-	-	1,041	
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	-	-	-	-	142	116	95	98	451	
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	-	-	-	-	109	134	129	90	462	
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	3	1	1	16	21	
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	-	5	4	9	1	19	
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
Artículo No:56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	-	5	7	6	4	-	22	
Ley 81 tarjetas de créditos	establecimiento	-	-	-	-	29	-	3	-	32	
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	-	-	-	-	-	5	1	1	7	
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	-	-	-	-	-	11	3	4	18	
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	-	-	-	-	79	44	6	-	129	

NOTA: A partir del mes de mayo de 2006, rige la Nueva Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia
FUENTE: ACODECO

CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS EN ALGUNOS SUPERMERCADOS DEL AREA METROPOLITANA

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Noviembre 2013		Período: 2006 - 2013	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	892	54.8	16,552	33.8
SUPERMERCADO XTRA	366	22.5	9,281	19.0
SUPERMERCADO REY	220	13.5	5,801	11.9
SUPERMERCADO MR. PRECIO	24	1.5	10,406	21.3
SUPER KOSHER	0	0.0	1,950	4.0
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	211	0.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	585	1.2
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	127	7.8	1,447	3.0
MEGA DEPOT	0	0.0	730	1.5
DELI (K) MARKET	0	0.0	836	1.7
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,031	2.1
PRICE SMART	0	0.0	88	0.2
TOTAL	1,629	100.0	48,918	100.0

Los datos del año 2006, son registrados a partir del mes de mayo.

En el mes de enero; no se encontró la anomalía.

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA EN ALGUNOS SUPERMERCADOS DEL AREA METROPOLITANA

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Noviembre 2013		Período: 2006 - 2013	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	3,231	22.7	15,458	0.2
SUPERMERCADO REY	3,109	21.8	25,123	53.4
SUPERMERCADO 99	5,131	36.0	101,504	13.2
SUPERMERCADO XTRA	1,282	9.0	23,828	12.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	1,483	10.4	17,944	9.4
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,450	0.8
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	437	0.2
SUPER KOSHER	0	0.0	475	0.3
MEGA DEPOT	0	0.0	2,578	8.1
DELI (K) MARKET	0	0.0	532	0.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	531	1.4
PRICE MART	0	0.0	348	0.2
TOTAL	14,236	100.0	190,208	100.0

Los datos del año 2006, son registrados a partir del mes de mayo.

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO EN ALGUNOS SUPERMERCADOS DEL AREA METROPOLITANA

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Noviembre 2013		Período: 2006 - 2013	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	1,254	4.3
SUPERMERCADO 99	285	66.3	9,813	33.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	2,435	8.3
SUPERMERCADO REY	50	11.6	4,739	16.2
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	5,696	19.5
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	95	22.1	1,106	3.8
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	921	3.1
PRICE MART	0	0.0	2,278	7.8
MEGA DEPOT	0	0.0	433	1.5
DELI (K) MARKET	0	0.0	192	0.7
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	243	0.8
SUPER KOSHER	0	0.0	145	0.5
TOTAL	430	100.0	29,255	100.0

Los datos del año 2006, son registrados a partir del mes de mayo.

En el mes de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, septiembre; octubre no se encontró la anomalía.

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
Enero- Noviembre 2013
METROLOGÍA
NACIONAL

Actividades	Unidad de Medida	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
Análisis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de pesas y balanzas	balanzas	2	0	14	3	12	6	62	0	2	1	0	0	415	120	1	0	208	135	643
-A favor del consumidor	balanzas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	51	0	0	0	0	51	51
-En contra del consumidor	balanzas	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	47	0	0	0	0	47	58
Cantidad de Botones electrónicas	botones electrónicos	0	2	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	13	0	0	0	0	19
Análisis Hidroquímicos (1)	muestras	0	0	45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido peso cantidad básica	productos	0	0	0	0	5,910	332	33	1	3747	396	0	0	47,271	3,832	22	4	36,576	16,565	63,141
Verificación contenido neto de pan	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb-2011) (2)	establecimientos	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	15	11	0	0	15	19	34
Verificación contenido neto de hojuelas	productos (muestras)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de gas	productos (muestras)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de tanques de gas Ley 71	productos (muestras)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de análisis de calidad de los legumbres secos, graníles, frijoles y lentejas	muestras (muestras)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Materiales de Construcción (varas y piedras)	muestras (muestras)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bibocas	establecimientos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estaciones de combustible (Incluye certificado de calificación autorizadas, balanzas de precisión, etiquetación del combustible, sello de los surtidores, etc.)	estaciones	1	0	0	1	2	0	1	0	19	6	0	0	83	1	1	1	0	9	76
Verificación de surtidores de combustible	surtidores	4	0	8	0	0	0	10	0	159	1	0	0	273	2	8	0	463	3	466
-A favor del consumidor	surtidores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
-En contra del consumidor	surtidores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	4	0	0	0	5	0	48	0	0	0	49	0	4	0	111	0	111
Verificación de abajadores	establecimientos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de escalas	establecimientos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bajo cargo (a favor del consumidor)	productos	12		30			8	79		2		17		248		1				405
Sobre cargo (en contra del consumidor)	productos	0		0		11		0		0		0		0		0		0		11
Verificación de grasas	muestras o panes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	2
Información comercial	libros	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	30	35	0	0	30	43	73
TOTAL DE ACTIVIDADES		3	12	28	21	5,925	344	123	36	3,778	452	0	8	48,640	6,419	41	36	38,351	7,426	65,770

(1): Esta verificación solo se realiza en la sede central.

(2): A partir del 13 de julio se comienza a vender el pan por peso.

NOTA: A partir del mes de mayo de 2006, rige la Nueva Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

FUENTE: ACCOECO

Establecimientos Verificados Nacional	ESTABLECIMIENTOS	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
		105	140	185	192	169	114	157	115	197	242	139		

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

PANAMÁ

Período: Enero - Noviembre 2013

Actividades	unidad de medida	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total de Productos		TOTAL		
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple			
Análisis de calidad de arroz	producto																										0	0	0	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	15	4	3		19	11	66	27	84	29	2		58	19	47	14	38	2	70	14	21	1			415	129	535		
- A favor del consumidor	balanza	4					3		22		10			6		6		0		5		1					57	57		
- En contra del consumidor	balanza						8		5		18			13		8		2		9							63	63		
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica		2				6								1		3		1		5		1			0	19	19		
Análisis Fisicoquímicos (*)	marcas																										0	0	0	
Verificación contenido neto canasta básica	producto	24,142	470	19	1,765	3,496	341	2,777	654	1,700	192	724	596	13,206	1,237					1,192	577	15			47,271	5,832	53,103			
Verificación contenido neto de pan	producto																										0	0	0	
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 Feb 2011) (2)	establecimiento	2		1				2	1	2	2			4	1	2	4			2	3	50	47			65	88	123		
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)																										0	0	0	
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)							283	9																		283	9	292	
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)					26		45	3																		71	3	74	
Verificación de análisis de calidad de las esquineras secas, porotos, frijoles y lentejas	productos (bolsa)																										0	0	0	
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento		1	1	44	2	20		6				1		1						2					5	73	78		
Bloques	establecimiento					9	19	10	12							10	19	41	84	8	116						76	249	326	
Estaciones de combustible (proyeje certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los sanitarios, etc.)	estaciones	1		1		12	9	5	8		2			3	1	4	4	3		3		3				43	1	44		
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	21		4		117		52	47		10			6	2	15	3										275	2	277	
- A favor del consumidor	surtidor																											0	0	0
- En contra del consumidor	surtidor														2													2	2	2
Verificación de tanques de combustible	tanques	5		1		17		10						6		6				4							49	0	49	
Verificación de agroquímicos	establecimiento																										0	0	0	
Verificación de escaner	establecimiento	4	10	6	4	5	3	4	11	2	3	8	5	10	40	10	39	4	5	5	5	4	5			62	130	192		
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	10		1		3		11		6		5		62		125		5		6		10					233	233		
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	24		4		6		34		6		5		74		98		10		12		12					285	285		
Verificación de grasas	freidora o paila	1																					1				2	0	2	
Información comercial	marca		4		5	27	15	2		1					21												30	35	65	
TOTAL DE ACTIVIDADES		24,191	489	36	1,818	3,730	398	3,269	733	1,841	215	746	602	13,291	1,322	94	75	87	91	1,282	715	91	53	0	0	48,649	6,511	55,160		

(1): Esta verificación solo se realiza en la sede central.

(2): A partir del 13 de julio se comienza a vender el pan por peso.

Contenido neto canasta básica incluye: hielo, jugos, crema de maíz, panche de frutas, yogurt, pegamento, papel bond, libretas, cuadernos, rallado de sardinas, atún, gas licuado.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Establecimientos
Establecimientos verificados con y sin anomalías	98	77	138	177	153	80	129	110	155	218	126		1,461

NOTA: A partir del mes de mayo de 2006, rige la Nueva Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA PROVINCIA DE PANAMÁ

NACIONAL

AÑOS: 2012-2013 (ene-nov)

Actividades	unidad de medida	2012		2013		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
		Análisis de calidad de arroz	producto	-	-			
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	508	277	785
- A favor del consumidor	balanza	-			51	0	51	51
- En contra del consumidor	balanza	-			58	0	58	58
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19	0	63	63
Análisis Físicoquímicos (1)	marca	-	-			0	0	0
Contenido Neto (canasta básica, pan, huevos, gas)	producto	-	19,382	56,909	6,621	56,909	26,003	82,912
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011 (2))	establecimientos	-	391	15	19	15	410	425
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	71	404	475
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-			0	0	0
Materiales de Construcción (arena, piedras, bloques)	establecimiento	-	200	92	370	92	570	662
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estación	-	83	67	9	67	92	159
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	463	3	463	43	506
- A favor del consumidor	surtidor	-			3	0	3	3
- En contra del consumidor	surtidor	-			3	0	3	3
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	111		111	0	111
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	0	28	28
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	83	218	83	503	586
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-			405		405	405
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-			458		458	458
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		2	34	36
Información comercial	marca	-	338	30	43	30	381	411

(1): Esta verificación sólo se realiza en la sede central.

(2): A partir del 13 de julio se comienza a vender el pan por peso.

En el año 2012 sólo se registraban las actividades que no cumplen a Nivel Nacional.

NOTA: A partir del mes de mayo de 2006, rige la Nueva Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**PANAMÁ**

Año: 2013

LOS PUEBLOS

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	9	19	10	0	21	20	19	18	55	46	20		237
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Consultas	38	68	37	0	22	24	24	20	55	27	21		336
Total	47	87	47	0	43	44	43	38	110	73	41	0	573

LA PEATONAL

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	37	16	16	0	18	29	28	26	15	33	6		224
Denuncias	0	9	0	2	1	0	0	0	0	1	0		13
Consultas	45	37	23	0	44	30	60	62	39	64	46		450
Total	82	62	39	2	63	59	88	88	54	98	52	0	687

ALBROOK MALL

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	17	38	0	0	27	38	39	31	31	29	19		269
Denuncias	3	1	0	2	2	0	0	0	0	2	0		10
Consultas	158	91	0	0	121	103	101	99	91	91	89		945
Total	179	130	0	2	150	141	140	130	122	122	108	0	1,224

Nota: En el mes de diciembre no se incluye el operativo de navidad.

FUENTE: ACODECO